



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

QUALITY ASSURANCE PROGRAM
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

FORMULES D'AUTORISATION

Q:\1-QapData\Clinic Expansion\BP Kit\BPs Ready To Go\14 BP formules d'autorisation.doc

1. Formules signées mais non datées

Certaines cliniques gardent à portée de la main des formules d'autorisation qui ont été signées par des clients, sans avoir été datées, qu'elles utilisent périodiquement pour demander des rapports médicaux ou autres. Souvent, les médecins, hôpitaux ou autres fournisseurs de services à qui l'on demande de divulguer des renseignements confidentiels, exigent une date courante sur l'autorisation. Ainsi, la clinique n'indique la date sur la formule que lorsque la demande est faite. Pour éviter d'incommoder les clients en leur demandant de se rendre à la clinique uniquement pour signer et dater la formule, la clinique demande au client de signer la formule d'autorisation durant l'entrevue initiale mais laisse la date en blanc. Cette pratique peut aussi être utile si le client n'a pas de téléphone ni d'adresse fixe ou s'il réside loin de la clinique.

Cette démarche présente plusieurs problèmes, notamment: a.) le document, dans son apparence, n'est pas authentique, n'ayant pas été signé à la date à laquelle il est présumé l'avoir été; b.) les droits du client en matière de vie privée peuvent être exposés, en ce sens que le client peut ne plus consentir à la divulgation de l'information ou peut changer d'avocat.

La meilleure pratique consiste à demander au client de signer et dater le consentement à la date à laquelle il est requis.

Si la meilleure pratique ne peut être suivie, une autre approche consiste à demander au client de signer et dater une formule d'autorisation que précise la période de validité. Par exemple, la formule pourrait prévoir la phrase suivante: * *la présente autorisation est valide de 15 novembre 1999 au 31 janvier 2000.* + La période durant laquelle l'autorisation est valide devrait être aussi

courte que possible dans les circonstances. De plus, une lettre type devrait être envoyée ou remise aux clients, avec une copie de la formule d'autorisation signée. Cette lettre devrait informer les clients que l'autorisation est valide pour la période précisée mais que le client peut retirer le consentement en tout temps (les cliniques peuvent décider de fournir aux clients une formule de révocation pour annuler l'autorisation). À notre avis, cette pratique établit un bon équilibre entre les points suivants: 1.) protéger les droits du client à la vie privée; 2.) reconnaître qu'il est parfois difficile de faire venir le client à la clinique pour signer des documents; et 3.) veiller à ce que nous présentions des documents authentiques.

Le suivant est un exemple d'une formule qui inclus cette information:

Autorisation du client à divulguer l'information

le contenu est requis pour l'affaire en question

La présente autorisation est valide du 15 novembre 1999 au 31 janvier 2000

Fait ce 15 novembre 1999 à/au

de

_____ **signature du**

_____ **client**

2. Autorisations signées en blanc

Lorsque le client signe la formule d'autorisation, ni la clinique ni le client ne peuvent savoir les noms des personnes à qui la clinique demandera des renseignements au nom du client. Le client peut, par exemple, recevoir un traitement médical continu et consulter en permanence une variété de professionnels de la santé; en outre, le client peut ignorer le nom du médecin d'urgence à l'hôpital. Dans de telles circonstances, il peut sembler préférable de laisser en blanc la ligne * À + sur la formule d'autorisation et de la remplir plus tard lorsque les noms sont connus. Cette pratique peut se révéler plus commode à la fois pour la clinique et le client. En fait, toutefois, la clinique court le risque d'être perçue comme enfreignant les droits de confidentialité du client si une formule est envoyée à une personne qui n'est pas particulièrement autorisée par le client au moment de la signature.

La meilleure pratique est de remplir tous les espaces en blanc sur la formule, y compris la ligne * À + lorsqu'on rencontre le client pour signer les formules d'autorisation.

Une solution de rechange acceptable consiste à discuter avec le client des incertitudes concernant les futures autorisations. Demandez au client s'il préfère rencontrer un conseiller en matière juridique chaque fois qu'une nouvelle autorisation est requise et consignez par écrit, en remettant une copie au client, les directives reçues. Si le client ordonne à la clinique de remplir l'autorisation en se fondant sur des directives verbales, une note de prudence devrait être prévue dans le dossier indiquant l'heure, la date et le contenu de ces directives. Cette note sera suivie d'une lettre de confirmation au client à laquelle sera jointe une copie de l'autorisation.

3. Formules d'autorisation signées, non datées et non attestées par des témoins

Dans le but d'accélérer le processus, on peut demander au client, durant une entrevue, de signer une série de formules d'autorisation qui sont ensuite datées et attestées, par un employé de la clinique, à une date ultérieure. Cette question est plus facile à régler car le problème d'éthique qu'elle soulève a été résolu par le Barreau dans des procédures disciplinaires. L'apposition par un témoin de sa signature sur la ligne du témoin signifie que la signature a été attestée par cette personne, à la date indiquée. Le témoin doit, par conséquent, être présent, pour signer et dater le document en même temps qu'il est signé par le client.

Les cliniques qui envoient par la poste des documents aux clients pour exécution et retour constatent, à l'occasion, que, malgré la signature par le client du document, celui-ci n'est ni attesté par un témoin ni daté. La meilleure pratique dans des cas pareils est l'annulation. Lorsque le document est envoyé par la poste au client, en plus de la lettre couverture expliquant en termes clairs ce qui est requis du client, joignez aussi des papillons Post-it ou des étiquettes au document pour identifier les entrées spécifiques requises, à savoir: * votre signature +, * le témoin signe ici +, * date +. Même cet effort peut se révéler vain, auquel cas votre seul recours est de retourner le document et d'essayer à nouveau. Lorsque cela est possible, un appel téléphonique au client peut aider à expliquer ce qui est requis.

4. Dernière solution

Il n'est peut-être pas nécessaire que toutes les formules d'autorisation soient datées et attestées par un témoin. Ainsi, une clinique peut déterminer si, pour un document en particulier, la seule signature du client suffit. Dans des cas pareils, toutes les difficultés indiquées ci-dessus peuvent être évitées et, comme on le sait, il vaut mieux prévenir que guérir!

5. Résumé des meilleures pratiques abordées ci-dessus

1. Demandez au client de signer et de dater les formules d'autorisation à la date à laquelle elles sont requises.
2. Remplissez tous les blancs sur la formule, y compris la ligne * À +, lorsque vous rencontrez le client pour signer les formules d'autorisation.
3. Demandez au témoin d'être présent pour signer et dater le document en même temps qu'il est signé par le client.